

ABSTRAK

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi bahwa Hotel Bandung Permai yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah hotel berusia 35 tahun yang harus bersaing dengan hotel-hotel baru yang banyak bermunculan di kota Jember yang tentu saja dilengkapi dengan fasilitas yang juga baru tersebut maka Hotel Bandung Permai selain memaksimalkan dan meremajakan semua fasilitasnya juga berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di semua sektor dengan harapan akan meningkatkan tingkat kepuasan tamu sehingga mereka akan kembali lagi untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh Hotel Bandung Permai. Penelitian ini berupaya mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bandung Permai Jember. Pihak hotel memerlukan hal-hal penting yang terkait dengan kepuasan konsumen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada hotel tersebut dalam rangka mencapai kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Bukti fisik/*Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Bandung Permai Jember, dengan semakin tingginya bukti fisik maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi, (2) Keandalan/*Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Bandung Permai Jember, dengan semakin tingginya keandalan maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi, (3) Daya tanggap/*Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Bandung Permai Jember, dengan semakin tingginya daya tanggap terhadap konsumen Hotel Bandung Permai Jember maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi, (4) Jaminan/*Assurance* selain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Bandung Permai Jember juga merupakan variabel kualitas pelayanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Semakin tingginya jaminan terhadap konsumen Hotel Bandung Permai Jember maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi, (5) Empati/*Empaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Bandung Permai Jember, dengan semakin tingginya empati terhadap konsumen Hotel Bandung Permai Jember maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bandung Permai Jember.

ABSTRACT

The research in this thesis is based on the background that the Bandung Permai Hotel which is the object of this research is a 35-year-old hotel that has to compete with new hotels that have sprung up in the city of Jember which of course is equipped with new facilities. Hotel Bandung Permai must maximize and rejuvenate all its facilities, besides that it is also committed to improving the quality of service in all sectors in the hope that it will increase the level of guest satisfaction so that they will come back again to use the products offered by Hotel Bandung Permai. This study was to examine the effect of service quality on customer satisfaction at Hotel Bandung Permai Jember. The hotel requires important things related to customer satisfaction in an effort to improve the quality of service at the hotel in order to achieve customer satisfaction. The results of this study indicate that (1) Physical evidence/tangibles have a positive and significant effect on customer satisfaction at Hotel Bandung Permai Jember. High physical evidence means that customer satisfaction will be higher, (2) Reliability has a positive and significant effect on customer satisfaction at Hotel Bandung Permai Jember. A high reliability value means that customer satisfaction will be higher, (3) Responsiveness has a positive and significant effect on customer satisfaction at Hotel Bandung Permai Jember. High responsiveness to consumers means that customer satisfaction will be higher, (4) Assurance in addition to having a positive and significant effect on customer satisfaction at Hotel Bandung Permai Jember is also the most dominant service quality variable in influencing customer satisfaction. The high guarantee to consumers means that customer satisfaction will be higher, (5) Empathy has a positive and significant effect on customer satisfaction at Hotel Bandung Permai Jember. The high empathy for consumers means that customer satisfaction will be higher.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction at Hotel Bandung Permai Jember.